

**KEPATUHAN WAJIB PAJAK: FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHINYA**
(Studi Pada Wajib Pajak PP 46 Tahun 2013 yang Terdaftar di
KPP Pratama Surakarta dan Boyolali)



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Disusun Oleh:

LIA NUR KHASANAH
B 200 130 325

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca naskah publikasi dengan judul:

**“KEPATUHAN WAJIB PAJAK: FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHINYA (Studi Pada Wajib Pajak PP 46 Tahun 2013 Yang
Terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan Boyolali)**

Yang disusun oleh :

LIA NUR KHASANAH
B 200 130 325

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima

Surakarta, 21 Januari 2017

Pembimbing Utama

(Drs. M. Abdul Aris, M.Si)

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**



(Dr. Priyono, SE., M.Si.)

HALAMAN PENGESAHAN

KEPATUHAN WAJIB PAJAK: FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHINYA (Studi Pada Wajib Pajak PP 46 Tahun 2013 yang
Terdaftar di KPP Pratma Surakarta dan Boyolali)

Yang ditulis oleh:

LIA NUR KHASANAH




B 200 130 325

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Sabtu, 21 Januari 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat Dewan Penguji:

1. Drs. M. Abdul Aris, M.Si. ()
(Ketua Dewan Penguji)
2. Fauzan, SE., M.Si. ()
(Anggota 1 Dewan Penguji)
3. Dra. Erma Setiawati, Ak., M.Si. ()
(Anggota 2 Dewan Penguji)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE., M.Si.)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan.

Surakarta, 21 Januari 2017

Penulis



LIA NUR KHASANAH

B200130325

**KEPATUHAN WAJIB PAJAK: FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHINYA (Studi Pada Wajib Pajak PP 46 Tahun 2013 yang
Terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan Boyolali)**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah kamanfaatan NPWP, pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi pajak, sosialisasi perpajakan dan tarif pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PP 46 tahun 2013 yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan Boyolali. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang termasuk dalam kriteria wajib pajak PP 46 tahun 2013 yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan Boyolali sampai bulan Oktober 2016. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *Convenience Sampling*. Pengambilan sampel data dengan menggunakan kuesioner yang didistribusikan kepada wajib pajak sebanyak 100. Dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda menunjukkan hasil bahwa kemanfaatan NPWP, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi pajak, sosialisasi perpajakan, dan tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta dan Boyolali, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta dan Boyolali.

Kata kunci: Kepatuhan wajib pajak.

ABSTRACT

The purpose of this study to analyze the effect of the benefits of TIN, taxpayer understanding, quality of services, tax sanctions, socialization of taxation, and tax rate on tax compliance. This study is quantitative research. This study population taxpayer listed on tax office (KPP) Pratama Surakarta and Boyolali. Primary data collection method used is a survey method using questionnaires media. Sampling was done by convenience sampling method. The number of questionnaires that can be analyzed is 100 questionnaires. Data analysis techniques used in this research is logistic regression analysis. The results of this research showed that Benefits of TIN, taxpayer understanding, sanctions, socialization of taxation, and tax rate significant effect on tax Compliance in KPP Pratama Surakarta and Boyolali, Quality of services had no significant effect on tax compliance in KPP Pratama Surakarta and Boyolali.

Keywords: Tax Compliance

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan utama negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Untuk menjalankan kegiatan pembangunan tersebut diperlukan pembiayaan yang tidak sedikit. Salah satu pemasukan negara untuk pembiayaan tersebut adalah dari hasil penerimaan pajak (Sutanto 2013). Kontribusi pajak dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) tiap tahun semakin meningkat hal ini dapat dilihat dari APBN-P 2015, jumlah penerimaan negara dari sektor perpajakan sekitar 85% dari seluruh total penerimaan negara. Angka penerimaan negara dari sektor pajak yaitu sebesar 1.489.255,50 (dalam miliar rupiah) dan total penerimaan negara sebesar 1.761.642,80 (dalam miliar rupiah). Penerimaan pajak diharapkan dapat terus meningkat agar pembangunan negara dapat berjalan dengan lancar.

Usaha eskstensifikasi dan intensifikasi pajak merupakan aksi yang telah dicanangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak, yaitu dengan memperluas subyek dan obyek pajak atau dengan menjaring wajib pajak baru (Widayati dan Nurlis 2010). Selain itu usaha Direktorat Jenderal Pajak dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak salah satunya adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *self assesment system*. *Self Assessment System* mengharuskan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar serta melaporkan sendiri jumlah pajak terutang yang menjadi kewajiban mereka (Tiraada 2013). Selain reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, upaya lain yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah dengan melaksanakan pelayanan prima serta dengan pengadaan sosialisasi dan penyuluhan perpajakan.

Pemungutan pajak memang bukan suatu pekerjaan yang mudah, disamping peran serta aktif dari petugas perpajakan, juga dituntut kemauan dan kesadaran dari para wajib pajak itu sendiri. Masyarakat atau wajib pajak yang sadar dengan melakukan pembayaran pajak akan meningkatkan kesejahteraan

masyarakat, menunjukkan bahwa mereka ingin ikut berpartisipasi dalam menunjang pembangunan negara yaitu dengan patuh dalam perpajakan (Tatiana dan Hari, 2009).

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia saat ini masih rendah. *Tax ratio* Indonesia tahun 2015 sebesar 12,73%, dibandingkan dengan negara-negara Asia Tenggara *tax ratio* di Indonesia termasuk yang terendah contohnya Malaysia 20,17%, Singapura 22,44%, Filipina 13,68% dan Thailand 17,28%. Meskipun *tax ratio* di Indonesia mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun seperti tahun 2010 persentase *tax ratio* hanya 11,26% naik pada tahun 2011 sebesar 11,77%, tahun 2012 sebesar 11,90%, tahun 2013 mengalami penurunan sebesar 11,86%, tahun 2014 sebesar 12,38% dan tahun 2015 mencapai 12,73% tetapi angka-angka tersebut belum bisa mengimbangi negara-negara Asia Tenggara lainnya.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, misalnya sikap, norma subjektif dan kontrol berperilaku. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak (Fuadi dan mangoting, 2013).

Penyebab tingkat kepatuhan yang masih rendah tidak selalu sama untuk setiap daerah atau wilayah. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengujian untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan tingkat kepatuhan di Surakarta dan Boyolali. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Kepatuhan Wajib Pajak: Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya (Studi Pada Wajib Pajak PP 46 Tahun 2013 yang Terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan Boyolali)”**. Penelitian ini dilakukan karena adanya inkonsistensi dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, sosialisasi perpajakan, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Surakarta dan Boyolali.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan melakukan uji hipotesis. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden dengan penyebaran kuesioner. Data sekunder data yang berupa daftar responden yang diperoleh dari dokumentasi KPP Pratama Surakarta dan Boyolali. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode survei dilakukan dengan pendistribusian kuesioner yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung kepada responden. Kuesioner yang diberikan berisi sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden untuk mengukur kepatuhan wajib pajak, kemanfaatan NPWP, pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi pajak, sosialisasi perpajakan, dan tarif pajak. Hasil kuesioner akan dimasukkan dalam angka-angka, tabel-tabel dan menggunakan pengolahan statistik yaitu program SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert 5 untuk masing-masing variabel.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak berdasarkan PP No.46 Tahun 2013 yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta dan Boyolali. Wajib Pajak berdasarkan PP No.46 Tahun 2013 adalah wajib pajak orang pribadi maupun badan yang melakukan usaha dengan peredaran bruto tidak melebihi 4,8 miliar rupiah per tahun. Berdasarkan data dari KPP Pratama Surakarta dan Boyolali per 1 Oktober 2016 tercatat sebanyak 19.851 jumlah wajib pajak PP No.46 Tahun 2013

yang melakukan usaha. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dengan metode *convenience sampling*, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dengan pertimbangan kemudahan akses yang dapat dijangkau oleh peneliti. Responden terbagi menjadi dua yaitu 30 Wajib Pajak PP No.46 Tahun 2013 yang terdaftar di KPP Pratam Surakarta dan 70 Wajib Pajak PP No.46 Tahun 2013 yang terdaftar di KPP Pratama Boyolali. Penentuan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(moe)^2} \dots\dots\dots (Rao Purba 1996)$$

$$n = \frac{19.851}{1 + 19.851 (10\%)^2}$$

$$n = 99,5 = 100 \text{ Sampel}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

Moe : *Margin of error maximum*, yaitu (ditentukan 10%).

2.3 Definisi Operasional Variabel

2.3.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Simon James *et al* yang dikutip oleh Gunadi (2005) kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, atau pun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Dalam penelitian ini mengukur variabel kepatuhan wajib pajak menggunakan 4 indikator dari Novak (1989) yang dikembangkan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) menjadi 7 item pertanyaan.

2.3.2 Kemanfaatan NPWP

Variabel independen yang pertama dalam penelitian ini adalah kemanfaatan NPWP. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kemanfaatan adalah kegunaan atas sesuatu. Menurut Masruroh dan Zulaikha (2013) kemanfaatan NPWP merupakan kegunaan yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP. Dalam penelitian ini variabel kemanfaatan NPWP diukur dengan 8 indikator dan 8 pertanyaan dalam penelitian Masruroh dan Zulaikha (2013).

2.3.3 Pemahaman Peraturan Perpajakan

Variabel independen kedua penelitian ini adalah pemahaman tentang peraturan perpajakan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pemahaman dapat diartikan sebagai proses, perbuatan, cara memahami atau memahami. Pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Resmi, 2009). Variabel pemahaman peraturan perpajakan diukur dengan menggunakan 5 indikator dari Kiryanto (2000) yang dikutip dalam penelitian Masruroh dan Zulaikha (2013) terdiri dari 9 pertanyaan.

2.3.4 Kualitas Pelayanan

Variabel independen ketiga dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan. Menurut Masruroh dan Zulaikha (2013) kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al* (1988 dalam Tjiptono, 2005) yang dikembangkan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) menjadi 22 pertanyaan.

2.3.5 Sanksi Pajak

Variabel independen keempat dalam penelitian ini adalah sanksi perpajakan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia sanksi merupakan tanggungan untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menepati ketentuan undang-undang. Menurut Suandy (2002:129) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dan norma perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Variabel sanksi perpajakan diukur dengan menggunakan 5 item pertanyaan dan 5 indikator yang digunakan dalam penelitian Yadnyana (2009).

2.3.6 Sosialisasi Perpajakan

Variabel independen kelima penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia sosialisasi adalah proses belajar seorang untuk mengenal dan menghayati kebudayaan masyarakat dan lingkungannya. Menurut Winerungan (2013) sosialisasi pajak merupakan proses penyampaian informasi mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya. Variabel sosialisasi perpajakan diukur dengan menggunakan 5 item pertanyaan dan 5 indikator yang digunakan dalam penelitian Winerungan (2013:30).

2.3.7 Tarif Pajak

Variabel independen keenam dalam penelitian ini adalah tarif pajak. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tarif merupakan harga satuan jasa, aturan pungutan, daftar bea masuk. Tarif pajak merupakan suatu pedoman dasar dalam menetapkan berapa besarnya utang pajak orang pribadi maupun badan, selain sebagai sarana keadilan dalam penetapan utang pajak (Huda, 2015). Variabel tarif pajak diukur dengan menggunakan 4 item pertanyaan dan 4 indikator yang digunakan dalam penelitian Huda (2015).

2.4 Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan Moderated Regression Analysis (MRA), karena terdapat satu variabel dependen dengan skala pengukuran interval dan lebih dari satu variabel independen dengan menggunakan skala pengukuran interval. Persamaan regresi yang dirumuskan berdasarkan hipotesis yang dikembangkan adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepatuhan wajib pajak
a	= Konstanta
$b_1 - b_6$	= Koefisien arah regresi
X_1	= Kemanfaatan NPWP
X_2	= Pemahaman peraturan perpajakan
X_3	= Kualitas Pelayanan
X_4	= Sanksi pajak
X_5	= Sosialisasi Perpajakan
X_6	= Tarif pajak
e	= kesalahan pengganggu (<i>disturbance's error</i>)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum minimum, sum, range, kurtosis dan skewness (kemencengan distribusi). (Ghozali, 2011).

Berdasarkan pengujian statistik diketahui bahwa variabel independen kemanfaatan NPWP memiliki rata-rata 30,50 dan deviasi standar sebesar 2,619. Kemanfaatan NPWP memiliki nilai tertinggi sebesar 40 dan terendah sebesar 22. Variabel independen pemahaman peraturan perpajakan memiliki rata-rata 35,63 dan deviasi standar sebesar 3,886. Pemahaman peraturan perpajakan memiliki nilai tertinggi sebesar 45 dan terendah sebesar 18. Rata-rata responden menjawab setuju yang artinya wajib pajak memahami peraturan perpajakan. Variabel independen

kualitas pelayanan memiliki rata-rata 83,69 dan deviasi standar sebesar 9,565. Kualitas pelayanan memiliki nilai tertinggi sebesar 110 dan terendah sebesar 52. Variabel independen sanksi pajak memiliki rata-rata 17,14 dan deviasi standar sebesar 2,151. Sanksi pajak memiliki nilai tertinggi sebesar 25 dan terendah sebesar 11. Variabel independen sosialisasi perpajakan memiliki rata-rata 18,46 dan deviasi standar sebesar 2,439. Sosialisasi perpajakan memiliki nilai tertinggi sebesar 25 dan terendah sebesar 10. Variabel independen tarif pajak memiliki rata-rata 15,92 dan deviasi standar sebesar 2,834. Tarif pajak memiliki nilai tertinggi sebesar 20 dan terendah sebesar 10. Variabel dependen kepatuhan wajib pajak memiliki rata-rata 27,63 dan deviasi standar sebesar 3,180. Kepatuhan wajib pajak memiliki nilai tertinggi sebesar 35 dan terendah sebesar 19.

3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas terhadap variabel penelitian menunjukkan koefisien korelasi antara skor pernyataan dengan skor total (*item total correlation*) dan semua pernyataan memiliki signifikansi kurang dari 0.05, maka dapat dikatakan bahwa semua pernyataan untuk mengukur variabel tersebut dinyatakan valid. Seluruh item pertanyaan dari variabel kepatuhan wajib pajak, kemanfaatan NPWP, pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi pajak, sosialisasi perpajakan dan tarif pajak dalam penelitian ini dikatakan reliable, karena semua variabel memiliki *cronbach's alpha* > 0,60.

3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

3.3.1 Uji Normalitas

Hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* yang disajikan diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 0,942 dengan *Asymp Sig* 0,337. Nilai *Asymp Sig* lebih besar daripada tingkat signifikansi ($0,942 > 0,05$) yang berarti data residual terdistribusi normal dan model regresi layak untuk dipakai dalam penelitian ini.

3.3.2 Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas data yang disajikan menunjukkan bahwa data tidak terdapat masalah multikolinieritas karena semua variabel independen memiliki nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 .

3.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas yang disajikan pada tabel IV.10 menunjukkan bahwa nilai Absolut Residual (ABRES) dari semua variabel independen memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Dengan demikian, model regresi tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

3.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil regresi maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$\text{KWP} = -13,674 + 0,610 \text{ KNPWP} + 0,177 \text{ PPP} + 0,002 \text{ KP} + 0,564 \text{ SP} + 0,174 \text{ SOP} - 0,126 \text{ TP} + \varepsilon$$

3.4.1 Pengaruh kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan pengujian hipotesis pertama mendapatkan hasil bahwa kemanfaatan NPWP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan Boyolali, yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} ($6,855 > 1,986$) dan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga **H1 diterima** yang artinya bahwa variabel kemanfaatan NPWP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Huda (2015) yang menemukan bahwa kemanfaatan NPWP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.4.2 Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pengujian hipotesis kedua mendapatkan hasil bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan Boyolali, yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} ($3,427 > 1,986$) dan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, sehingga **H2 diterima** yang artinya bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013), Prajogo dan Widuri (2013) dan Purnamasari, Hamid dan Susilo (2015) yang menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman yang baik akan membantu dan mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

3.4.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan pengujian hipotesis ketiga mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan Boyolali, yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} ($0,130 < 1,986$) dan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,897 > 0,05$, sehingga **H3 ditolak** yang artinya bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya kualitas pelayanan masih belum dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan pajaknya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.4.4 Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan pengujian hipotesis keempat mendapatkan hasil bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan Boyolali, yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} ($5,222 > 1,986$) dan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga **H4 diterima** yang artinya bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya sanksi yang tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Hasil tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Prajogo dan Widuri (2013), Pratiwi dan Setiawan (2014), dan Tiraada (2013) yang menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.4.5 Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan pengujian hipotesis kelima mendapatkan hasil bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan Boyolali, yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai t_{hitung} ($2,450 > 1,986$) dan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,016 < 0,05$, sehingga **H5 diterima** yang artinya bahwa variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin tinggi intensitas sosialisasi perpajakan yang dilakukan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hasil tersebut mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suryaning (2015) dan Ananda, Kumadji dan Husaini (2015) yang menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3.4.6 Pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan pengujian hipotesis keenam mendapatkan hasil bahwa tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta dan Boyolali, yang ditunjukkan dengan hasil uji t

memperoleh nilai t_{hitung} ($2,072 > 1,986$) dan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,041 < 0,05$, sehingga **H6 diterima** yang artinya bahwa variabel tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya semakin rendah tarif pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ananda, Kumadji dan Husaini (2015) yang menyatakan bahwa tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. SIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Kemanfaatan NPWP, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi pajak, sosialisasi perpajakan, dan tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta dan Boyolali. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta dan Boyolali.

Berdasarkan simpulan diatas, implikasi yang diperoleh dari penelitian ini yaitu penelitian ini dapat digunakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surakarta dan Boyolali, sehingga aparat pajak dapat mencari cara bagaimana supaya tingkat kepatuhan semakin meningkat. Selain itu KPP Pratama Surakarta dan Boyolali dapat memberikan pelayanan yang berkualitas supaya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan, antara lain: (1) Penelitian ini hanya menggunakan data kuesioner sebagai instrumen penelitian, sehingga memiliki kemungkinan respon jawaban yang bias. (2) Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak PP 46/2013 saja sehingga hasilnya kurang bisa di generalisasi secara luas.

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian dari penelitian ini, maka untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk: (1) menambahkan

variabel independen yang lain agar hasilnya dapat di generalisasikan dengan penelitian sejenis. (2) menggunakan teknik wawancara, sehingga jawaban dari responden akan lebih lengkap dan jelas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alwi Hasan, dkk. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka.
- [2] Ananda, Kumadji dan Husaini (2015). “Pengaruh Sosialisasi, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)”. *Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol.6 No.2 2015*.
- [3] Bandura, Albert. 1977. *Social Learning Theory*. Prentice-Hall, Inc., New Jersey.
- [4] Faudi dan Mangoting.2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”.*Tax & Accounting Review, Vol.1, No.1, 2013*.
- [5] Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [9] Huda, Ainil.2015. “Pengaruh persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, kepercayaan, tariff pajak dan kemanfaatan npwp terhadap kepatuhan membayar pajak (studi empiris pada wajib pajak umkm makanan di kpp pratama pekanbaru senapelan)”.Pekanbaru: *Jom FEKON Volume 2. Nomor 2*.
- [12] Masruroh dan Zulaikha.2013. “Pengaruh kemanfaaaatan NPWP, pemahaman wajib pajak,kualitas pelayanan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris pada wp op di kabupaten tegal)”.Semarang: *ISSN (Online): 2337-3806. Volume 2. Nomor 4*.
- [13] Mujiyati dan M.Abdul Aris.2014.*Perpajakan Kontemporer*. Surakarta: Muhammadiyah University Press (MUP).
- [14] Nalendro dan Iagiyarta.2014. “Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Berwirausaha Dengan Lingkungan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris di KPP Pratama Kudus)”.*Diponegoro Journal Of Accounting Volume 3 Nomor 3 Tahun 2014, Halaman 1-15*.
- [15] Parasuraman, Et, al., (1988), *Zeithmal and Bitner (1996), Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen, Vol 4, No I, Hal 55-56*.
- [17] Prajogo dan widuri.2013. “Pengaruh tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan persepsi atas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di wilayah Sidoarjo”.Sidoarjo: *tax & accounting review vol. 3. no.2*.

- [18] Pratiwi dan Setiawan. 2014. "Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak reklame di dinas pendapatan kota Denpasar". Bali : *ISSN. Udayana. Volume 6. Nomor 1*.
- [19] Priantara, Diaz. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengusaha Kecil dan Mikro Mendaftar Menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi. Tesis, Program Magister Akuntansi, Universitas Mercu Buana.
- [20] Purnamasari, Hamid dan Susilo. 2015. "Pengaruh kualitas layanan petugas tempat pelayanan terpadu dan tingkat pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada wajib pajak di wilayah kpp pratama surabaya wonocolo)". Surabaya: *Jurnal Perpajakan (JEJAK)/ Volume 1. Nomor 1*.
- [21] Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasional*. Jakarta : Salemba Empat.
- [22] Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- [23] Suryaning. 2015. "Pengaruh Sosialisasi Dan Kapabilitas Pembukuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UKM di Sentra Industri Kerajinan Gerabah Kasongan)". *ISBN 978-602-73690-3-0*.
- [24] Tiraada, Tryana A.M. 2013. "Kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan wpop di kabupaten minahasa selatan". Manado: *ISSN Universitas Sam Ratulangi. Volume 1. Nomor 3*.
- [26] Warouw, Sondakh dan Walandouw (2015). "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan". *Jurnal EMBA Vol.3 No.4 Desember 2015, Hal.585-592*.
- [27] Widayati dan Nurlis. 2010. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Gambir Tiga)". *Simposium Nasional Akuntansi 13: Purwokerto*.
- [28] Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. "Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado dan KPP Bitung". *Jurnal Emba Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 960-970*.
- [29] Yadnyana, I Ketut. 2009. "Pengaruh Moral dan Sikap Wajib Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Koperasi di Kota Denpasar". Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- [30] Yuliasari, Utami dan Mukzam. 2015. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *Jurnal Administrasi Bisnis-Pajak (JAB) Vol.4 No.2 Maret 2015*.